

**Implementasi *Digital Payment* QRIS (*Quick Responses Indonesia Standart*)
Dalam Meningkatkan Kepuasan *Merchant*
(Studi pada Anggota Ikatan Pengusaha Muslimah Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi (SE)



Disusun Oleh :

Farida Nurul Azizah

9314.216.18

**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI *DIGITAL PAYMENT QRIS (QUICK RESPONSES
INDONESIA STANDART)* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
MERCHANT (STUDI PADA ANGGOTA IKATAN PENGUSAHA
MUSLIMAH KOTA KEDIRI)**

FARIDA NURUL AZIZAH

NIM. 9314.216.18

Disetujui Oleh

PEMBIMBING I



Dr. Hj. SULISTYOWATI, SHI, MEI
NIP.19810930 20091 2 008

PEMBIMBING II



SUPRIHANTOSA SUGIARTO, SEI, MH
NIP. 19911228 201903 1 003

NOTA DINAS :

Kediri, 06 Maret 2025

Lampiran: 4(empat) lembar

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Jl. Sunan Ampel No.07, Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : FARIDA NURUL AZIZAH

NIM : 931421618

Judul : IMPLEMENTASI *DIGITAL PAYMENT QRIS (QUICK RESPONSES INDONESIA STANDART)* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *MERCHANT* (STUDI PADA ANGGOTA IKATAN PENGUSAHA MUSLIMAH KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



(Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI)
NIP.19810930 20091 2 008

Pembimbing II



(Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH)
NIP. 19911228 201903 1 003

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 06 Maret 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi
Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Jl. Sunan Ampel No.07 – Ngronggo, Kediri

Assalamu'alaikum wr.wb

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : FARIDA NURUL AZIZAH

NIM : 931421618

Judul : IMPLEMENTASI *DIGITAL PAYMENT* QRIS (*QUICK RESPONSES INDONESIA STANDART*) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *MERCHANT* (STUDI PADA ANGGOTA IKATAN PENGUSAHA MUSLIMAH KOTA KEDIRI)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada. Kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum adanya dan atas kesediannya Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Pembimbing I



(Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI)
NIP.19810930 20091 2 008

Pembimbing II



(Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH)
NIP. 19911228 201903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI *DIGITAL PAYMENT QRIS (QUICK RESPONSES INDONESIA STANDART)* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN *MERCHANT* (STUDI PADA ANGGOTA IKATAN PENGUSAHA MUSLIMAH KOTA KEDIRI)

FARIDA NURUL AZIZAH
9314.216.18

Telah disajikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal

Tim Penguji

1. Penguji Utama

(Rofik Efendi, S.Kom., MM)
NIP. 19690617 199803 1 002


(.....)

2. Penguji I

(Dr. Hj. Sulistyowati, SHL, MEI)
NIP. 19810930 20091 2 008


(.....)

3. Penguji II

Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH
NIP. 19911228 201903 1 003


(.....)

Kediri, 17 Juni 2025

Dean Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Mushlih, MH
NIP. 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Farida Nurul Azizah
NIM : 931421618
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Bisnis dan Islam / Perbankan Syariah
E-mail address : faridanurulazizah707@gmail.com
Jenis Karya Ilmiah : ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi
☐ Lain-lain (.....)
Judul Karya Ilmiah : **Implementasi *Digital Payment QRIS (Quick Responses Indonesia Standart)* Dalam Meningkatkan Kepuasan *Merchant* (Studi pada Anggota Ikatan Pengusaha Muslimah Kota Kediri)**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 19 Oktober 2025

Penulis

(Farida Nurul Azizah)

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

“Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur, mereka seakan-akan seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.”

(QS. As-Saff 61:04)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ribuan rasa syukur terangkai indah mengalir dalam doaku dan ungkapan penuh makna Alhamdulillah yang teramat mendalam, kupersembahkan karya ini tiada lain untuk:

- ❖ Ibuku tercinta Dwi Endah Murdiati dan Bapakku tersayang Mohammad Yunus yang sudah menjadi orang tua super hebat dalam membesarkan saya dengan penuh kasih sayang yang tidak akan bisa dinilai dengan angka berapapun itu. Saya bersyukur telah dilahirkan dari sosok yang luar biasa dalam mengayomi anak-anaknya. Terimakasih banyak atas pendidikan yang selama ini saya dapatkan. Terimakasih banyak atas rasa sayang dan kasih yang diimpahkan dari tahun ketahun, terimakasih telah bersabar atas segala sikap, ego, dan kekerasan kepala saya.
- ❖ Saudara perempuanku Kurnia Aini Eprillia dan saudara laki-lakiku Arif Wicaksono serta saudara-saudara ipar yang selalu ikut mengingatkan dan selalu memberi dukungan penuh atas segala pekerjaan yang saya lakukan. Terima kasih juga doa dari keponakanku Agha Firstian Kurniadi dan Zidane Alfarizi Wicaksono, Arvino Faezya Wicaksono dan Jevan Secondanu Kurniadi yang telah memberi semangat dan menjadi obat lelah.
- ❖ Pemilik dokter umum Sumber Jiput Dr. RR. Galuh Agung Lukitasari yang selalu memberi izin dan sabar ketika saya berhalangan kerja selama bimbingan skripsi.

- ❖ Sahabat seperjuanganku Alvina Cahya Pricillia yang selalu menjadi teman cerita dan Ike Rahayu serta Faridhatul Khasanah yang telah mengingatkan, memberi motivasi, dan memberi dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
- ❖ Teman-teman KKN-DR Fathima Ciptaning Prabandaru yang selalu membantu dengan meminjamkan laptop selama laptop saya rusak. Dan Erin, Nanda, Hana yang selalu membawa tawa dan memberi semangat ketika berkumpul. Terimakasih banyak.

ABSTRAK

FARIDA NURUL AZIZAH, dengan dosen pembimbing Dr. Hj. Sulistyowati, SHI, MEI dan Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH. Implementasi *Digital Payment QRIS (Quick Responses Indonesian Standard)* dalam Meningkatkan Kepuasan *Merchant* (Studi Pada Anggota Ikatan Pengusaha Muslimah Kota Kediri. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2025.

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia menuju masyarakat non-tunai (*cashless society*). Salah satu inovasi penting adalah QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang diinisiasi oleh Bank Indonesia sejak 2019. Organisasi Ikatan Pengusaha Muslimah Indonesia (IPEMI) Kota Kediri menjadi bagian dari kelompok pelaku UMKM yang turut mengadopsi QRIS sebagai metode pembayaran digital. Dalam konteks ini, penting untuk mengetahui sejauh mana implementasi QRIS dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi para *merchant*, serta bagaimana hal tersebut berdampak terhadap kepuasan mereka berdasarkan teori *Disconfirmation of Expectation*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi kepada pengurus dan anggota aktif IPEMI yang telah menjadi merchant QRIS. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, member check, serta validasi kredibilitas dan transferabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi QRIS oleh IPEMI dilakukan melalui sosialisasi rutin, kerja sama dengan perbankan, dan pendampingan langsung kepada anggota, terutama dalam hal pendaftaran dan penggunaan teknis. Anggota IPEMI memiliki harapan terhadap kemudahan transaksi, efisiensi pencatatan, peningkatan citra usaha, serta keamanan pembayaran. Sebagian besar anggota mengalami *positive disconfirmation*, yaitu pengalaman menggunakan QRIS melebihi harapan awal. Namun, ditemukan pula *negative disconfirmation* pada sebagian anggota yang mengalami kendala seperti biaya MDR, keterlambatan dana masuk, serta risiko penipuan QRIS palsu. Secara umum, tingkat kepuasan merchant terhadap QRIS berada dalam kategori tinggi. IPEMI dinilai berhasil menjadi fasilitator dalam transformasi digital anggotanya, namun peningkatan literasi digital dan evaluasi sistem masih diperlukan agar kepuasan dapat dirasakan secara merata di seluruh lapisan anggota.

Kata Kunci: QRIS, Kepuasan *Merchant*, *Disconfirmation of Expectation*, IPEMI

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis skripsi. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia mengikuti ajarannya untuk mencapai keselamatan dunia akhirat.

Tidak mungkin penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini apabila tanpa ada kerja sama dari beberapapihak baik yang berupa masukan, kritik, dan saran maupun berupa materi. Itu semua penulis dapatkan dari keluarga, sahabat, dan bimbingan para dosen. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag, selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam serta ibu Sulistyowati, selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah beserta staff lainnya, yang memberikan kesempatan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dr.Sulistyowati, SHI, MEI dan bapak Suprihantosa Sugiarto, SEI, MH selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan masukan, arahan, serta saran guna kelancaran proses pengerjaan karya hingga akhir.
4. Ibu Henny Dian Sari selaku Ketua IPEMI Kota Kediri yang telah memberi izin peneliti untuk melakukan penelitian.
5. Ibu Yeniar Amalia Betanti, S.E selaku Wakil Ketua IPEMI Kota Kediri, ibu Iswahyuni, S.Pd selaku Devisi Bidang Pemanfaatan Teknologi dan IT, ibu

Tanti Rifaah S.E selaku Divisi Bidang Pengembangan UMK, serta anggota IPEMI Kota Kediri yang telah bersedia menjadi narasumber.

6. Bapak Mohammad Yunus dan Ibu Dwi Endah Murdiati tercinta yang senanstiasa bersabar dalam mendidik, mengasuh, membesarkan dan menyalang serta mendukung dalam bentuk spiritual maupun material kepada penulis dalam menuntut ilmu.
7. Semua teman-teman mahasiswa IAIN Kediri terkhusus angkatan 2018, khususnya teman Perbankan Syariah angkatan 2018 dan PS-F yang pernah saya kenal dan temui serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu penulis berharap adanya masukan, saran dan kritik dari berbagai pihak. Penulis pun juga mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya pada pembaca. Aamiin aamiin ya robbal alamiin

Kediri, 6 Maret 2025

Penulis,

Farida Nurul Azizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
NOTA DINAS	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Penelitian Terdahulu	11
BAB II LANDASAN TEORI	18

A. Uang Elektronik	18
B. QRIS (<i>Quick Responses Indonesian Standart</i>)	21
C. Kepuasan Pelanggan	26
1. Kepuasan Pelanggan	26
2. Kepuasan Pelanggan dalam Islam.....	30
3. Teori <i>Disconfirmation of Expectation</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
B. Kehadiran Peneliti.....	37
C. Lokasi Penelitian.....	37
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Keabsahan Data.....	39
G. Teknik Anilisi Data	42
H. Tahap-Tahap Penelitian	43
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	40
A. Gambaran Lokasi	45
1. Visi, Misi, dan Tujuan IPEMI (Ikatan Pengusaha Muslimah Indonesia)	47
2. Susunan Pengurus Organisasi IPEMI (Ikatan Pengusaha Muslimah Indonesia).....	48

B. Implementasi QRIS Pada Anggota Organisasi IPEMI Kota Kediri Dalam Kegiatan Usaha	50
C. Kepuasan Anggota IPEMI Terhadap Penggunaan QRIS Dalam Transaksi Usaha.....	57
D. Temuan Penelitian.....	60
BAB V PEMBAHASAN	62
A. Implementasi QRIS Pada Anggota Organisasi IPEMI Kota Kediri Dalam Kegiatan Usaha	62
B. Kepuasan Anggota IPEMI Terhadap Penggunaan QRIS Berdasarkan Teori <i>Disconfirmasiof Expectation</i>	65
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nilai Transaksi Uang Elektronik Tahun 2019-2024

Tabel 1.2 Pertumbuhan Merchant QRIS

Tabel 1.3 Perbedaan IPEMI, ASPEMTRI dan HIPMIKIMDO

Tabel 2.1 Penerbit E-Money dan E-Wallet di Indonesia

Tabel 2.2 Tarif MDR Per 1 Desember 2024

Tabel 3.1 Daftar Narasumber

Tabel 4.1 Susunan Pengurus Organisasi IPEMI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 QR Code Statis

Gambar 2.2 QR Code Dinamis

Gambar 2.3 QRIS untuk Pelanggan

Gambar 2.4 Gambar Teori *Disconfirmation of Expectation*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Lampiran 3. Foto Dokumentasi

Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup

